

UNIVERSIDAD DEL SALVADOR

Facultad de Ciencias de la Educación y de la Comunicación Social

Licenciatura en Publicidad

Tesina

La comunicación digital en organizaciones sindicales: el caso
UTEDYC (Unión Trabajadores de Entidades Deportivas y
Civiles)

Alumna: María Alejandra Merlo

Director de la Carrera de Publicidad: Lic. Daniel Gutiérrez

Tutor de la Tesina: Prof. Rubén Morales

Asesor metodológico: Mag. Leonardo Cozza

Buenos Aires, marzo de 2015

alejandra.merlo@hotmail.com

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar agradezco a mi familia y a Diego por todo el apoyo incondicional que me dieron a lo largo de esta carrera.

En segundo lugar, quiero darle las gracias a UTEDYC, especialmente al equipo de Redes Sociales del cual soy y me siento parte, por la inmensa ayuda y el apoyo que me brindaron para realizar esta tesina.

Por último, y no menos importante, gracias a mi tutor, el profesor Rubén Morales, por guiarme en este camino final que es la tesis.



ABSTRACT

La presente investigación tiene como propósito demostrar que las estrategias digitales 2.0 ayudan a mejorar visiblemente la comunicación en las organizaciones sindicales. Con tal fin se analizan los medios sociales o “social media” que surgieron en la era digital y el papel que protagonizan las organizaciones para adaptarse a ellos.

El objeto de estudio abarca las estrategias utilizadas en el sindicato UTEDYC (Unión Trabajadores de Entidades Deportivas y Civiles) para mejorar la comunicación con sus afiliados y aportantes a partir de la creación de la Secretaría de Redes Sociales y Nuevas Tecnologías.

Palabras clave: comunicación, medios sociales, redes sociales, internet, digital, organización,



ÍNDICE

Introducción	6
Objetivo	6
Hipótesis	7
Variables de control	7
1. Capítulo : Sindicalismo y movimiento obrero	8
1.1 ¿Qué es un sindicato?	8
1.2 Orígenes del sindicalismo: el movimiento obrero en el mundo	9
1.3 El Movimiento Obrero en Argentina	12
2. Capítulo 2 : Hacia una nueva comunicación	21
2.1 Características de las nuevas tecnologías en la comunicación	21
2.2 Evolución de Internet: de la web 1.0 a la 2.0	25
2.3 Tipos de medios sociales	27
2.3.1 Blogs	27
2.3.2 Microblogging	28
2.3.3 Wikis	30
2.3.4 Foros	30
2.3.5 Redes Sociales	31
2.4 Herramientas 2.0 que ayudan a las Redes Sociales	33
2.5 Tipos de usuarios de los medios sociales	35
2.6 Mediciones	36
2.6.1 Herramientas de medición	36
2.7 La comunicación en las organizaciones y su relación con los medios sociales	37
2.8 Gestión de contenidos: el Community Manager	39
2.9 Situaciones de crisis	40
2.10 Casos	41
3. Capítulo 3: El caso UTEDYC	46
3.1 Características de la investigación	46

3.1.1 Población y muestra	46
3.1.2 Instrumentos para la recolección de la información	46
3.2 ¿Qué es UTEDYC?	47
3.3 Estrategias de comunicación implementadas (julio de 2012 a noviembre de 2014)	50
3.3.1 Sorteo “Contectate @ UTEDYC”	50
3.3.2 Campaña “Soñamos, hacemos, cumplimos...crecemos”	52
3.3.3 Aplicación móvil	53
3.3.4 Encuentros Nacionales de la Juventud	55
3.3.5 Newsletter	58
3.3.6 Concurso “#UTEDYCMundial”	59
3.3.7 Concurso “#UTEDYCEstá Los Pumas”	64
3.3.8 Lanzamiento de la cuenta de Twitter	65
3.3.9 Lanzamiento de la cuenta de Instagram	66
3.3.10 Sorteo de camisetas de “Las Leonas	66
3.3.11 Sorteo “Fin de año con UTEDYC”	67
3.3.12 Otras acciones que complementan el trabajo de la Secretaría de Redes Sociales	68
3.4 Análisis de encuestas	69
Conclusiones	76
Bibliografía	78
Apéndice	80
Glosario	83
Anexo	84
Reseña	86

INTRODUCCIÓN

El proceso de comunicación se dio de forma paulatina durante varios años, permitiendo a las distintas generaciones adaptarse a los cambios. El periódico, el cine, la radio la televisión y hasta internet son fenómenos que atraparon y atrapan a grandes audiencias durante largos períodos. Sin embargo, con el avance de la tecnología, el proceso se fue acelerando cada vez más.

En el marco de las sociedades capitalistas globalizadas de esta era, los medios sociales o *social media* constituyen los formatos comunicativos que más frecuentemente interpelan al ser humano; son elementos que forman parte la vida cotidiana con tanta constancia que frecuentemente se tiende a naturalizar su presencia.

Se llegó hasta un punto en que, quienes tienen acceso a Internet, pasan la mayor parte del día haciendo uso de las herramientas que éste ofrece. Además, se ha dado una transformación que hizo posible conectarse sin importar el lugar ni la hora desde cualquier dispositivo con Internet.

Las redes sociales como Facebook y las plataformas digitales como YouTube, se han expandido de tal manera que hoy resulta casi imposible no hablar de ellas. En el mundo 2.0, las personas son las que hacen los cambios, las que deciden cómo, dónde y cuándo. Y dentro de este escenario, las organizaciones deben jugar un rol activo para seguir en vigencia.

En este trabajo de investigación se describen los cambios que se fueron sucediendo en la era digital y se propone analizar el papel que protagonizan las organizaciones para adaptarse. Asimismo, se detallan las estrategias utilizadas en UTEDYC (Unión Trabajadores de Entidades Deportivas y Civiles) para mejorar la comunicación con sus afiliados y aportantes a partir de la creación de la Secretaría de Redes Sociales y Nuevas Tecnologías.

OBJETIVO

El objetivo de esta tesina es demostrar que se puede optimizar la comunicación entre el sindicato y los afiliados y aportantes, mediante el desarrollo

y la implementación de estrategias de comunicación digital, para determinar el impacto de éstas mediante un trabajo de campo que se describirá posteriormente.

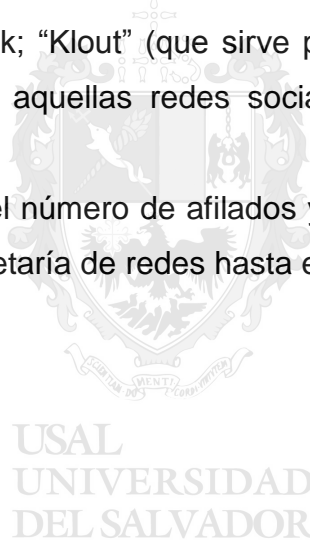
HIPÓTESIS

Es posible mejorar la comunicación con los afiliados y aportantes en las organizaciones sindicales mediante el uso de los medios sociales (Social Media) y el apoyo de los medios digitales como soporte fundamental.

VARIABLES DE CONTROL

Análisis de las herramientas de medición de impacto. Por ejemplo, las propias que ofrece Facebook; “Klout” (que sirve para conocer cómo influyen las diferentes publicaciones en aquellas redes sociales que se hayan integrado); entre otras.

Además, determinar el número de afiliados y comparar resultados desde el inicio de la creación de Secretaría de redes hasta el momento.



MARCO TEÓRICO

CAPÍTULO 1: SINDICALISMO Y MOVIMIENTO OBRERO

1.1 ¿Qué es un sindicato?

Un sindicato es una organización que representa a los trabajadores que realizan una misma actividad, están en el mismo sector o tienen la misma profesión.

Los sindicatos surgieron a partir de la unión de los trabajadores asociados para garantizar la defensa de sus intereses comunes, de sus salarios y de las condiciones laborales; es el lugar desde donde pueden elevar su voz ante las dificultades que presenta la sociedad a la que pertenecen para alcanzar su dignidad.

Deben ser libres, democráticos y fuertes¹. Libres, porque no deben aceptar imposiciones de partidos políticos, patronales, autoridades u otras fuerzas externas al movimiento obrero. Democráticos, porque tienen que regirse por sus estatutos, realizando las elecciones de autoridades cuando corresponde y respetando la voluntad de los trabajadores. Y fuertes, para buscar siempre el bienestar de sus trabajadores.

Según la ley 23.551 de Asociaciones Sindicales², las agrupaciones sindicales pueden asumir las formas de:

- Sindicatos o uniones: de primer grado.
- Federaciones: las que agrupan asociaciones de primer grado.
- Confederaciones: las que agrupan a federaciones y sindicatos o uniones.

¹ Sindicatos Argentinos, *La guía sindical argentina*. Disponible en Internet en: http://www.sindicatosargentina.com.ar/secciones/manual_sindicatos_en_argentina.html. Consultado el 6 de agosto de 2014.

² INFOLEG. Información Legislativa y Documental. Disponible en Internet en: <http://www.infoleg.gov.ar/infolegInternet/anexos/20000-24999/20993/texact.htm>. Consultado el día 6 de agosto de 2014.

2.2 Orígenes del sindicalismo: el movimiento obrero en el mundo

Los orígenes del sindicalismo se remontan a la primera Revolución Industrial, durante el último tercio del siglo XVIII en Inglaterra, cuando en las grandes fábricas se llevó a cabo el rompimiento entre el patrono y el trabajador, y se disoció aquella unión personal, casi familiar que prevalecía, por una verdadera comunión de trabajo.

Antes de la Revolución Industrial, en Europa ya habían existido reivindicaciones por parte de los trabajadores, y si bien éstas habían sido esporádicas y desorganizadas, el afianzamiento del modo de producción capitalista (logrado por la burguesía con la introducción de la máquina de vapor) forzó el paso de un modo de producción artesanal a otro de producción industrializada. Este proceso tuvo como consecuencia la creación de una nueva clase social: el proletariado, integrada por quienes no poseían ningún medio de producción como los campesinos pobres, los artesanos, las mujeres, los niños y los desocupados.

El proletariado contaba con una única fuerza de trabajo, con lo cual sus demandas se dirigieron, en un principio, contra la existencia de la maquinaria, y más tarde exigieron el derecho de asociación, y la reducción de la jornada laboral.

A medida que se desarrollaban los cimientos del capitalismo (individualismo, liberalismo económico y democracia burguesa), surgieron nuevas ideas y propuestas que se oponían a éstos y eran planteadas por los socialistas utópicos, quienes tuvieron desigual incidencia en el movimiento obrero. Los referentes más importantes fueron Karl Marx y Friedrich Engels, autores de “El manifiesto comunista”, publicado en 1848. En ese año se produjo la revolución burguesa en Francia, que se extendió a toda Europa y provocó la aparición de las primeras ideas sociales y luchas obreras, de las que surgieron cooperativas, sindicatos y otras organizaciones.

El 28 de septiembre de 1864, durante una asamblea en Londres, Inglaterra, convocada por sindicalistas ingleses y socialistas parisinos, fue fundada la Asociación Internacional de los Trabajadores (AIT), más conocida como “La Internacional”. De la misma participaron delegados de varios países y se aprobó

conformar un Comité Provisional que luego redactaría el Manifiesto Inaugural y un Estatuto provisional. El nuevo grito del movimiento fue: *“Proletarios de todos los países, uníos”*.³

La AIT fue una organización heterogénea que incluyó a federaciones, seccionales y sociedades afiliadas, pero no llegó a ser un partido obrero centralizado. En sus 12 años de vigencia (1864-1872), La Internacional organizó en total 7 congresos y 2 conferencias, pasando a la historia del movimiento obrero y sindical internacional. Durante ese tiempo se abordaron ampliamente temas como la lucha por ocho horas como límite legal de trabajo, la legitimidad de la huelga como instrumento de lucha obrera y el impulso de la presencia de partidos de trabajadores en cada país dentro de la política interna.

La segunda etapa del movimiento obrero se caracterizó por el desarrollo y el afianzamiento de las organizaciones sindicales y políticas del proletariado, y por el claro ascenso de las masas trabajadoras, que culminó en 1917.

Durante esta época se organizaron los Sindicatos Únicos, las Federaciones y las Centrales Sindicales Nacionales; las primeras organizaciones de Obreros Agrícolas, en especial en Italia y Europa oriental; y los primeros congresos internacionales por gremios. La polarización masiva de los trabajadores hacia sus organizaciones de clase se produjo también en el plano político. Los partidos Social-Demócratas, fundados en su mayoría en las últimas décadas del siglo XIX, crecieron ampliamente y fundaron en 1899 la “Segunda Internacional”⁴.

Una de las primeras medidas que tomó la Segunda Internacional fue la de proclamar el 1° de mayo como el Día Internacional de los Trabajadores y apoyar la lucha por la jornada de 8 horas. Sin embargo, no pudo evitar el golpe de la Primera Guerra Mundial. La clase trabajadora, que se encontraba dividida entre los sentimientos patrióticos y el ideal de solidaridad internacional, optó por el patriotismo, se enroló en los ejércitos combatientes y abandonó la causa de la organización, lo que provocó su disolución en 1916. En tanto, los grupos

³ Carlos Marx y Federico Engels, *La Internacional Obras fundamentales*, México, 1988, p. 10.

⁴ Luis Vitale, *Historia del Movimiento Obrero. Declaraciones de Principios*, Santiago de Chile, Editorial POR, 1962, p. 5.